

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»

Институт экономики и социальных технологий

*Кафедра экономики и финансов*

Курсовая работа по дисциплине  
«**Коммерческая деятельность**»  
на тему: «**Анализ организации безналичных расчетов (на примере  
ПАО «СБЕРБАНК»)**»

Выполнил  
Студент группы **4-ЭДА-10**  
Направление **38.03.01 - «Экономика»**  
Шифр зачетной книжки **1934054**  
**Рощина О.В.** \_\_\_\_\_

Проверил: доц. **Куликова О.М.**  
Оценка \_\_\_\_\_  
Дата \_\_\_\_\_  
Подпись преподавателя \_\_\_\_\_

Санкт-Петербург  
2023

## РЕФЕРАТ

Курсовая работа содержит 38 страниц, 9 таблиц, 5 рисунков. Список использованных источников литературы содержит 20 наименований.

### **БЕЗНАЛИЧНЫЕ РАСЧЕТЫ, ДЕНЕЖНЫЙ ОБОРОТ, КОММЕРЧЕСКИЕ БАНКИ, ЦБ РФ, NFC, БЕСКОНТАКТНАЯ ОПЛАТА, СБП**

Цель: проанализировать текущую систему бесконтактной оплаты ПАО «СБЕРБАНК», определить пути ее перспективного развития.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Определить особенности и основные принципы безналичного расчета;
2. Проанализировать текущее экономическое положение, влияющее на перспективное развитие системы в России;
3. Рассмотреть деятельность основных конкурентов (Apple, Samsung, Google), определить конкурентные преимущества;
4. Определить перспективы дальнейшего развития системы Sber Pay в России.

Объектом исследования данной работы является ПАО «СБЕРБАНК».

Предмет исследования – система бесконтактной оплаты и пути ее совершенствования в текущей экономико-политической ситуации.

В результате проведенного анализа была определена стратегия дальнейшего развития системы Sber Pay для ПАО «СБЕРБАНК», определены ее сильные и слабые стороны, перспективы развития и ведения деятельности на рынке.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Теоретические аспекты системы безналичных расчетов.....	6
1.1 Понятие системы безналичных расчетов, принципы работы .....	6
1.2 Формы организации безналичных расчетов .....	9
1.3 Новые банковские технологии по части безналичных расчетов .....	12
2 Организация функционирования системы безналичных расчетов на примере ПАО «СБЕРБАНК».....	16
2.1 Особенности текущего функционирования безналичных расчетов на терри- тории России.....	16
2.2 Оценка конкурентоспособности систем бесконтактной оплаты .....	17
2.3 Рекомендации по совершенствованию системы безналичных расчетов .....	26
Заключение .....	32
Список использованных источников .....	35
Приложение А	

## Введение

В современных условиях деньги являются неотъемлемым атрибутом экономической жизни. Поэтому все операции, связанные с поставкой товаров и услуг, завершаются денежными платежами, которые могут приниматься как по безналичному, так и по наличному расчету. Безналичный расчет, безусловно, предпочтительнее наличного из-за значительной экономии издержек обращения. Широкому распространению безналичных платежей способствует разветвленная сеть банков, а также заинтересованность государства в их развитии.

Безналичные платежи в экономике организуются по определенной системе, которая включает совокупность принципов организации безналичных платежей, требований к их организации, конкретных условий хозяйствования, а также форм и методов расчетов и связанного с ними документооборота.

В текущей политики-экономической ситуации возможности функционирования многих систем безналичных платежей сильно ограничены (либо отключены полностью). В этом ключе российским банкам необходима новая система, которая будет функционировать на территории страны без перебоев даже во время санкций.

Исходя из текущей проблемы, ПАО «СБЕРБАНК» занялся разработкой собственной системы Sber Pay, которая требует дальнейшего улучшения и внедрения на рынок.

Актуальность темы курсовой работы обусловлена тем, что безналичные платежи являются основной частью денежных операций и опосредуют практически все сферы экономических отношений предприятий и организаций, банковских и финансовых структур и населения.

Цель: проанализировать текущую систему бесконтактной оплаты ПАО «СБЕРБАНК», определить пути ее перспективного развития.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Определить особенности и основные принципы безналичного расчета;
2. Проанализировать текущее экономическое положение, влияющее на перспективное развитие системы в России;

3. Рассмотреть деятельность основных конкурентов (Apple, Samsung, Google), определить конкурентные преимущества;

4. Определить перспективы дальнейшего развития системы Sber Pay в России.

Объектом исследования данной работы является ПАО «СБЕРБАНК».

Предмет исследования – система бесконтактной оплаты и пути ее совершенствования в текущей экономико-политической ситуации.

Литературную базу исследования составили законодательные источники, учебная и вспомогательная литература, интернет-источники и периодические издания по изучаемой теме.

При изучении темы данной работы были использованы методы научного исследования, системного анализа, синтеза, методы анализа научной и информационной базы для получения теоретических выводов и практических рекомендаций.

В результате проведенного анализа была определена стратегия дальнейшего развития системы Sber Pay для ПАО «СБЕРБАНК», определены ее сильные и слабые стороны, перспективы развития и ведения деятельности на рынке.

# **1 Теоретические аспекты системы безналичных расчетов**

## **1.1 Понятие системы безналичных расчетов, принципы работы**

В современном мире трудно представить, как кто-то может обойтись без пластиковой карты. Они используются практически во всех социальных и экономических сферах: научные и образовательные учреждения, коммерческие предприятия, промышленность и транспорт, страховые компании, телекоммуникационные компании, государственные службы, паспортно-визовые службы, медицинские учреждения, органы социальной защиты, сфера услуг, гостиницы и т.д. С ростом безналичных платежей доля безналичных средств по отношению к наличным увеличивается практически во всех странах.

Определим, что из себя представляют безналичные расчеты:

Безналичные расчеты – это движение денег в безналичном обороте. Прежде всего, следует понимать банковские вклады на счетах клиентов, которые используются посредством чеков, кредитных карт и электронных переводов средств. Векселя, сертификаты и другие обязательства и требования также используются в денежном обращении [1].

Безналичные расчеты – это безналичные платежи через банковские счета, при которых деньги снимаются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя [2].

Безналичные деньги – это экономическая категория, включающая остатки на различных счетах клиентов в банках: расчетные счета, текущие счета, корреспондентские счета, счета для финансирования капитальных вложений [3].

Таким образом, термин «безналичный расчет» можно определить как «правоотношение, предпосылкой которого является право требования от владельца счета определенной денежной суммы по указанной информации в определенный срок и за вознаграждение, а также соответствующая обязанность банка».

Система организации безналичных платежей основана на трех компонентах:

1. Набор принципов организации безналичных платежей, необходимых для соблюдения всех экономических отношений всеми участниками;

2. Система счетов, позволяющая осуществлять безналичные платежи и расчеты;

3. Система платежных форм, документов и правил документооборота [4].

Система счетов является динамичной и поэтому должна соответствовать потребностям экономической жизни. Безналичные расчеты должны осуществляться таким образом, чтобы платежи проходили как можно быстрее, чтобы обеспечить непрерывность и ускорение процесса воспроизводства, кругооборота капитала и оборота капитала.

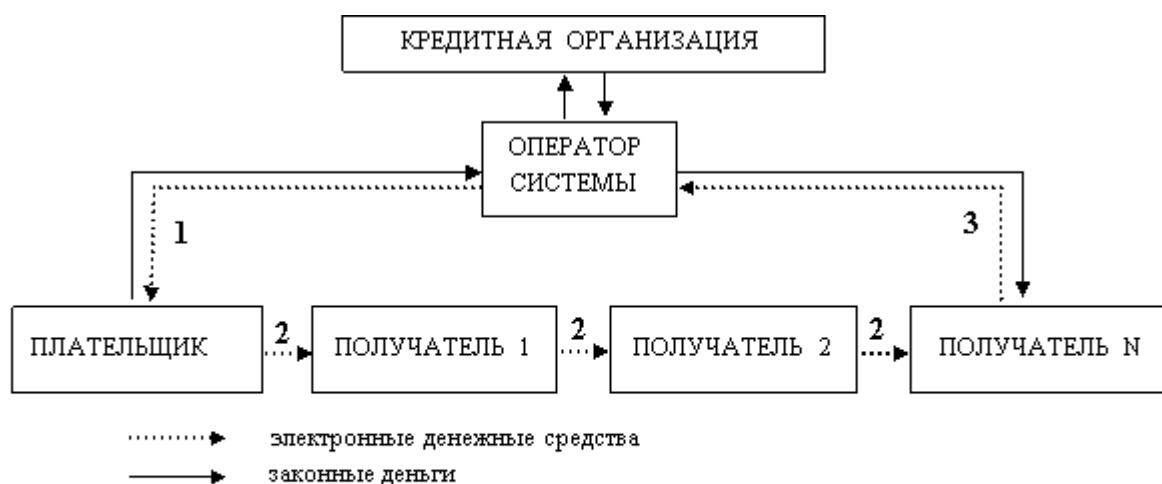
Механизм безналичных платежей осуществляется через платежную систему, которая имеет следующую структуру:

Таблица 1 – Механизм проведения безналичных расчетов [5]

Элемент структуры	Суть работы
Нефинансовый сектор:	
Между предприятиями	Платежи и расчеты в нефинансовом секторе экономики
Финансовый сектор (между банками):	
Через учреждения Банка России	Через открытие коммерческими банками корреспондентского счета в Центральном банке Российской Федерации
Прямые	Расчеты кредитных учреждений по взаимным корреспондентским счетам
Клиринг	Через негосударственные расчетно-клиринговые центры
Межфилиальные	Через счета межфилиальных расчетов
Личный	Безналичные расчеты населения – чеками, платежными картами и так далее

В данной работе в большей степени нас интересует личный сектор и способы реализации безналичной и бесконтактной оплаты для населения.

В общих чертах схема расчета без участия кредитной организации представлена на рисунке ниже:



1. Приобретение электронных денежных средств путем внесения законных денег в систему (законных средств платежа)
2. Расчеты электронными денежными средствами
3. Завершающий расчет в платеже с участием электронных денежных средств

Рисунок 1 – Расчеты и платежи с участием электронных денежных средств [6]

Безналичные платежи осуществляются путем:

1. Записи по счетам в кредитных учреждениях о перечислении денежных средств;
2. Расчетов в порядке зачета взаимных требований и обязательств с участием или без участия кредитных организаций;
3. Передачи оборотных документов.

Принципы организации безналичных денежных операций:

1. Свободный выбор способа оплаты.
2. Соблюдение установленных сроков проведения операций.
3. Все операции осуществляются только на основе обязательных соглашений.
4. Владелец банковского счета должен разрешить проведение операции за счет собственных средств.
5. Плательщик располагает достаточными средствами для совершения операции.
6. Строгое соблюдение общеобязательных правил действующего законодательства [7].



## 1.2 Формы организации безналичных расчетов

Положения о безналичных расчетах в Российской Федерации закреплены в Гражданском Кодексе Российской Федерации. Согласно ему, такие платежи осуществляются в форме платежных поручений, аккредитивов, инкассо, чеков и иных формах в соответствии с законом, банковскими правилами или правовыми обычаями. Рассмотрим более подробно каждую из представленных форм безналичных расчетов в Российской Федерации:

Таблица 2 – Формы безналичных платежей [8]

Форма	Суть
Платежное поручение	<p>Распоряжение банка о переводе денег контрагенту.</p> <p>План действий:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Плательщик создает для банка поручение на перевод денег конкретному контрагенту;</li><li>2. Банк должен сообщить плательщику об исполнении не позднее следующего рабочего дня после принятия распоряжения;</li><li>3. Банк принимает распоряжение клиента независимо от текущего баланса счета. Однако, если денег недостаточно, перевод будет отклонен.</li></ol> <p>Банки обычно не взимают комиссию за проведение платежа.</p>
Аккредитив	<p>Денежное обязательство имеет условие.</p> <p>Посредником, который проверяет выполнение условия, здесь является банк. Если контрагент выполняет условие, он получает деньги. Проверка выполнения условия включает в себя предоставление банку подтверждающих документов.</p> <p>Примером может служить сделка купли-продажи квартиры. Продавец получает деньги от банка только после регистрации права собственности в пользу покупателя.</p>
Инкассо	<p>Это форма платежно-расчетного документа. Инкассо предполагает передачу денег не напрямую контрагенту, а в его банк. То есть форма расчета является промежуточной.</p>

Форма	Суть
Инкассо	Инкассо подходит для безналичных расчетов между проверенными контрагентами.
Чек	Чековые книжки – это книга платежных поручений. Часть платежной информации для этих поручений фиксирована, но условия платежа определяет чекодатель: кому и на какую сумму должен быть выписан чек.  Получатель чека получает деньги наличными или средства зачисляются на его счет. Причем срок действия ограничен: всего 10 дней с момента заполнения.
Иная	Примерами могут служить расчеты с использованием пластиковых карт, электронных кошельков.

Отметим, что формы, охарактеризованные в таблице, в большей степени используются юридическими, а не физическими лицами. В обычной жизни среди способов безналичной оплаты люди чаще всего прибегают к использованию пластиковых карт и электронных кошельков. Остановимся на них подробнее:

#### 1. Банковская карта:

Банковская карта – это инструмент для безналичных платежей. Карта привязана к банковскому счету владельца: при оплате товаров и услуг деньги снимаются с него. Также возможно использование технологии NFC, которая позволяет осуществлять бесконтактные платежи непосредственно с мобильного телефона.

Карты выпускаются как для физических, так и для юридических лиц (корпоративная банковская карта). Клиенты обычно не платят за платежи по картам, но некоторые банки взимают комиссию за обслуживание [9].

#### 2. Электронный кошелек:

Для покупок в Интернете широко распространено использование электронных кошельков. С их помощью вы можете оплачивать товары и услуги, отправлять денежные переводы. При этом они не используют ваш банковский счет.

В некоторых электронных кошельках даже возможна конвертация валюты.

Электронные кошельки снижают риск мошенничества: люди переводят на них небольшие суммы для оплаты текущих покупок, а данные кредитной карты в Интернете не «засвечивают».

С юридической точки зрения владельцы кошельков защищены. Их открывают только операторы электронных денег, включенные в специальный реестр Центрального банка Российской Федерации [10].

### 3. Система денежных переводов:

Если трактовать этот термин максимально широко и не подходить к вопросу формально, то его можно отнести к безналичным формам расчетов системы денежных переводов. Теоретически такой способ расчетов может быть определен и в договоре.

Деньги переводятся мгновенно от одного лица к другому в рамках платежной системы. Переводы между несколькими системами переводов также возможны, но участники платят комиссию.

### 4. Бесконтактная оплата:

Система NFC позволяет проводить оплату, не прикасаясь к терминалу, а просто держа карту, смартфон, часы или другое устройство на определенном расстоянии от него. Эта уникальная технология стремительно набирала популярность во всем мире, поскольку вывела покупку товаров на совершенно новый уровень удобства.

Суть такого платежа заключается в том, что нет необходимости использовать непосредственно кредитную карту для снятия с нее средств: теперь достаточно поднести ее на расстояние вытянутой руки к банковскому оборудованию.

Устройство считывает информацию, а затем передает ее в эквайринговый центр, который разрешает или отменяет процесс. Особенно важно, что использование карты для бесконтактной системы оплаты возможно с помощью посторонних технических средств: смартфона, часов, браслета, к которому прикреплен платежный инструмент.

Технологию бесконтактных платежей называют NFC – Near Field Communication – связь между двумя устройствами, которая происходит по принципу магнитного воздействия [11].

Раньше подобную методику использовали для приема платежей в транспортных средствах, а теперь перешла на работу с банками. В основном для этого используются современные смартфоны и планшеты. Они могут обеспечить достаточную безопасность денежных средств, так как оснащены хорошими системами защиты данных. Но чип NFC может быть размещен где угодно: в браслете, в электронных часах, в удостоверении личности. Именно это направление сейчас в банковской среде инноваций развивается особенно стремительно. Поговорим о системе NFC и бесконтактной оплате в следующем пункте данной курсовой работы.

### **1.3 Новые банковские технологии по части безналичных расчетов**

Распространенность NFC в сфере торговли и услуг растет с каждым днем. Если три года назад общая сумма покупок, совершенных с использованием бесконтактной оплаты, не превышала двух миллиардов рублей, то пару лет назад она увеличилась буквально в два раза [12].

Прогрессия увеличивается с каждым месяцем, и технология перешла из крупных городов в небольшие населенные пункты. Сегодня практически во всех торговых точках уже установлены POS-терминалы, позволяющие осуществлять безналичный расчет.

Система NFC имеет ряд положительных и отрицательных качеств, а также возможные перспективы развития и угрозы на рынке:

Таблица 3 – SWOT-анализ NFC как системы оплаты физических лиц [13]

Strengths (сильные стороны)	Weaknesses (слабые стороны)
1. Совместимость и многофункциональность; 2. Быстрота транзакции; 3. Высокие стандарты безопасности;	1. Дороговизна оборудования, поддерживающего NFC-технологии; 2. Не все устройства поддерживают систему.

Strengths (сильные стороны)	Weaknesses (слабые стороны)
4. Проще, чем QR-код; 5. Популярность и повсеместное использование.	
Opportunities (возможности)	Threats (угрозы)
1. Новая экосистема; 2. Множество новых потенциальных областей применения.	1. Развитие аналогичных технологий у конкурентов; 2. Сопротивление части пользователей нововведениям.

Показатель роста активности использования технологии NFC-оплаты хорошо иллюстрирует увеличение продаж устройств (смартфонов), поддерживающих NFC:

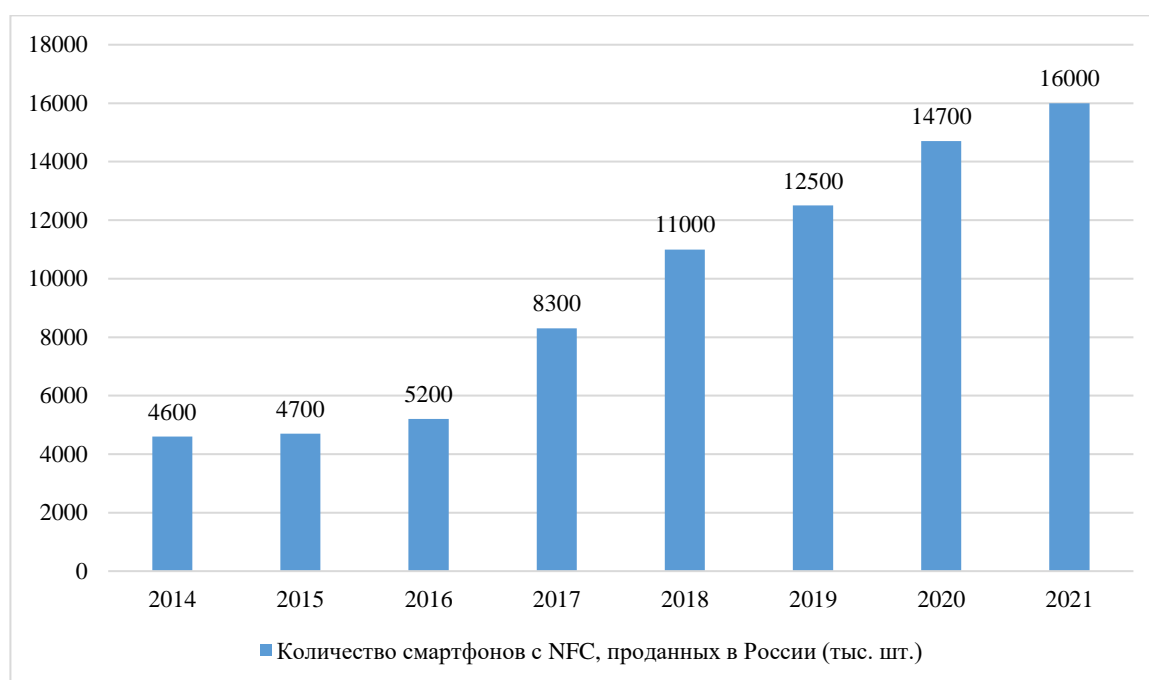


Рисунок 2 – Количество смартфонов с NFC, проданных в России (по данным компании «Связной») [14]

По данному графику виден сильный скачок (почти в 2 раза) в 2017-2018 годах. Именно в этот период технология NFC активно проникла на российский рынок. Сейчас тяжело представить поход в магазин без использования бесконтактной оплаты: теперь это не привилегия, а стандарт для карт и смартфонов.

Бесконтактные платежи смартфоном могут осуществляться посредством систем:

1. Samsung Wallet (ранее Samsung Pay)
2. Google Pay
3. Apple Pay
4. Mir Pay
5. Sber Pay

Все системы, за исключением последних двух – иностранные и в текущей геополитической обстановке отключены и не действуют на территории России (кроме Samsung Wallet).

В текущей обстановке развитие собственной системы NFC-оплаты актуально и требует скорейшей разработки. Далее, в практической части курсовой работы, проведем исследование по определению уровня конкурентоспособности текущей системы Sber Pay у ПАО «СБЕРБАНК», определим пути дальнейшего развития.

В завершение главы отметим следующее: под платежной системой понимается совокупность правовых, организационных, экономических и технологических средств, обеспечивающих расчеты и платежи между участниками платежной системы в безналичной форме.

В условиях современных платежных систем и с развитием электронных технологий открываются перспективы для развития безналичных платежей с использованием пластиковых банковских карт и их заменителей (NFC в смартфонах, часах, индивидуальных чипах).

В целях обеспечения надежной и своевременной системы расчетов, а также предотвращения рисков, связанных с неисполнением обязательств, необходимо соблюдать принципы и правила осуществления расчетных операций, установленные российским законодательством.

Безналичные платежи осуществляются через платежную систему страны. В Российской Федерации органом, организующим безналичные платежи, является Центральный Банк Российской Федерации. Одной из основных задач Банка России является обеспечение эффективного и бесперебойного функционирования платежной системы страны. Правовой основой для реализации этой задачи Банка России является Федеральный закон от 01.10.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

Эта система имеет ряд преимуществ и недостатков. Например, сейчас почти все работники получают зарплату на банковскую карту, все компании имеют собственные банковские счета, а акции и фондовые биржи торгуют товарами по всему миру. Полностью понять безналичную денежную систему очень сложно вследствие ее массовости и объема данных.

Российская система безналичного расчёта находится на стадии становления: своя система разрабатывается и активно внедряется на рынок, заменяя ушедшие с рынка аналоги. Степень замещения пока оценить сложно.

## **2 Организация функционирования системы безналичных расчетов на примере ПАО «СБЕРБАНК» (Sber Pay)**

### **2.1 Особенности текущего функционирования безналичных расчетов на территории России**

Действующая платежная система NFC недоступна в России: фактический уход крупнейших в мире платежных систем Visa и MasterCard заставил многих россиян отказаться от удобства оплаты покупок с помощью смартфона. Карты Visa и MasterCard, выпущенные российскими банками, больше не могут быть добавлены в Apple Pay, Google Pay и Samsung Pay. Банковские карты этих систем, которые ранее были добавлены в кошельки, также больше не функционируют как средство оплаты на смартфоне.

Следует отметить, что пользователи NFC-платежей возлагали надежды на поддержку карт российской системы «Мир» в платежных системах смартфонов, но компании отказались от этого сотрудничества. Google с самого начала отказался использовать их в качестве платежных, в Apple карту «Мир» сначала можно было добавить в виртуальный кошелек на смартфоне и использовать для оплаты, но позже эта возможность была отключена.

Карты «Мир» нескольких десятков российских банков работают совместно с платежной системой Samsung Pay, которая доступна на большинстве смартфонов Samsung, как бюджетных, так и флагманских [15].

Еще одной альтернативой Google Pay и Apple Pay является система бесконтактных платежей под названием SberPay. Она активируется через собственное приложение и работает так же, как и другие бесконтактные платежные системы, ставшие привычными. Стоит обратить внимание на то, что SberPay доступна только клиентам «СБЕРБАНК» [16].

Платежная система «Мир» также запустила свой собственный сервис бесконтактных платежей. Однако он доступен только на смартфонах с операционной системой Android. С его помощью можно оплачивать покупки в любом терминале, поддерживающем карты «Мир». MirPay поддерживает карты «Мир»



многих российских банков: Сбера, ВТБ, Тинькофф, Открытие, Росбанка и других.

«СБПэй» – еще одно приложение (и одноименный сервис) национальной платежной системы, которая разработала систему карт «Мир». Ее преимущество в том, что для совершения платежа на смартфон не требуется NFC-чип. Система, доступная на устройствах iPhone и Android, работает с QR-кодами [17].

Несмотря на приостановку работы MasterCard и Visa в России, у владельцев смартфонов по-прежнему есть возможность не возвращаться к оплате пластиковыми картами. С помощью SberPay, Mir Pay, SBPay и Samsung Pay можно удобно совершать покупки как в обычных магазинах, так и в Интернете.

В данной работе нас интересует система Sber Pay, ее преимущества и недостатки в сравнении с ушедшими конкурентами (Apple и Google) и действующими (Mir Pay, SBPay и Samsung Pay) на российском рынке.

С этой целью автором курсовой работы была проведена сравнительная оценка приложений для бесконтактной оплаты товаров и услуг.

## **2.2 Оценка конкурентоспособности систем бесконтактной оплаты**

В данной работе был использован метод экспертных оценок, в процессе которого опрошенная группа пользователей (50 человек) отвечала на вопросы касательно удобства использования сервисов.

С помощью экспертных заключений можно оценить исследуемые товары в виде общего экспертного мнения в исследуемой области. Эксперты могут поставить оценку в баллах или расположить товары по шкале, т.е. в определенном порядке. Чтобы определить, что дана объективная оценка, а это происходит только тогда, когда мнения экспертов имеют близкое значение, необходимо использовать коэффициент конкордации ( $W$ ) [18].

ЭТАП 1: Проверка согласованности мнений экспертов.

Определим коэффициент координации по формуле 1:

$$W = \frac{12S}{m^2(n^3 - n)} \quad (1)$$

где  $m$  – число экспертов,

$S$  – сумма квадратов отклонений сумм рангов, полученных каждым параметром  $n$ , от средней суммы рангов.

Результаты опроса экспертов (10 человек) представлены в таблице 4.

В данном случае коэффициент конкордации  $W$  составит:

$$W = \frac{12 * 2198,86}{10^2 * (7^3 - 7)} = 0,785$$

Коэффициент конкордации имеет пределы от 0 до 1, мнение экспертов можно считать согласованным, если  $W > 0,7$ . Мнение экспертов по параметрам согласовано, так как значение коэффициента высокое и составляет 78,5%.

Дополнительная характеристика указанных параметров:

Безопасность: эксперты могут оценить уровень безопасности, обеспечиваемый платежами NFC, например, уровень шифрования, методы аутентификации.

Простота использования: Эксперты могут оценить, насколько легко пользователям совершать платежи NFC, включая скорость и удобство процесса оплаты, а также доступность устройств с поддержкой NFC.

Надежность: эксперты могут оценить надежность платежей NFC, включая частоту сбоев системы, возникновение мошеннических действий и точность записей транзакций.

Интероперабельность: эксперты могут оценить интероперабельность платежей NFC, в том числе способность различных платежных систем NFC работать друг с другом и с различными типами устройств.

Пользовательский опыт: эксперты могут оценить общий пользовательский опыт оплаты NFC, включая дизайн и удобство использования платежного приложения NFC, а также доступность поддержки клиентов.

Доступность: эксперты могут оценить доступность платежей NFC, в том числе доступность устройств с поддержкой NFC, простоту настройки и использования, а также возможность использовать платежи NFC в разных местах.

Инновации: эксперты могут оценить уровень инноваций, которые обеспечивают платежи NFC, включая возможность интеграции с другими технологиями и потенциал для будущих разработок.

Таблица 4 – Проверка согласованности мнений экспертов

№ строки	Эксперты	Параметры							Σ
		Безопасность	Простота использования	Надежность	Интероперабельность	Пользовательский опыт	Доступность	Инновации	
1	1	1	2	3	5	6	7	4	–
2	2	2	3	1	6	5	7	4	–
3	3	1	3	2	7	6	5	4	–
4	4	1	2	3	4	6	7	5	–
5	5	1	3	2	6	5	7	5	–
6	6	2	1	3	6	5	4	7	–
7	7	1	3	2	5	6	7	4	–
8	8	2	1	3	5	7	6	4	–
9	9	1	3	4	2	5	6	7	–
10	10	1	3	2	4	7	6	5	–
11	Сумма рангов	13	24	25	50	58	62	49	281
12	Отклонение от средней суммы рангов	-27,14	-16,14	-15,14	9,86	17,86	21,86	8,86	–
13	Квадраты отклонений	736,73	260,59	229,31	97,16	318,88	477,73	78,45	2 198,86

Учитывая согласованность мнений экспертов, параметры, исследованные для оценки качества использования услуг бесконтактных платежей, следует расположить в порядке значимости. Результаты представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Важность анализируемых параметров

Ранг	Наименование параметра
1	Безопасность
2	Простота использования
3	Надежность
4	Инновации
5	Интероперабельность
6	Пользовательский опыт
7	Доступность

Где 1 место – самый важный параметр, а 7 – наименее важный.

Как видно из таблицы 5, наиболее важны для пользователей показатели безопасности данных, простота использования и интуитивное понимание работы приложения и надежность как способность приложения работать без сбоев.

ЭТАП 2: Опрос важности параметров, определенных группой экспертов.

Далее проведем анализ деятельности конкурентов компании. Среди рассмотренных будут как актуальные (работают на территории России), так и ушедшие (Apple и Google), поскольку не стоит отсекал возможное их возвращение на рынок и отток базы клиентов обратно в привычные им сервисы.

Теперь пользователи должны поставить оценку качества параметров для сервисов (где 5 – наивысшая оценка, а 1 – самая низкая). С учетом веса параметра будет составлена сводная таблица по критериям оценки каждого из сервисов и выявлен сервис-лидер.

В опросе участвовали 135 респондентов. За оценку было взято среднее мнение респондента по каждому параметру для всех рассмотренных сервисов. С полным текстом анкеты респондента можно ознакомиться в приложении А.

В опросе участвовали пользователи, активно использующие указанные сервисы NFC-оплаты:

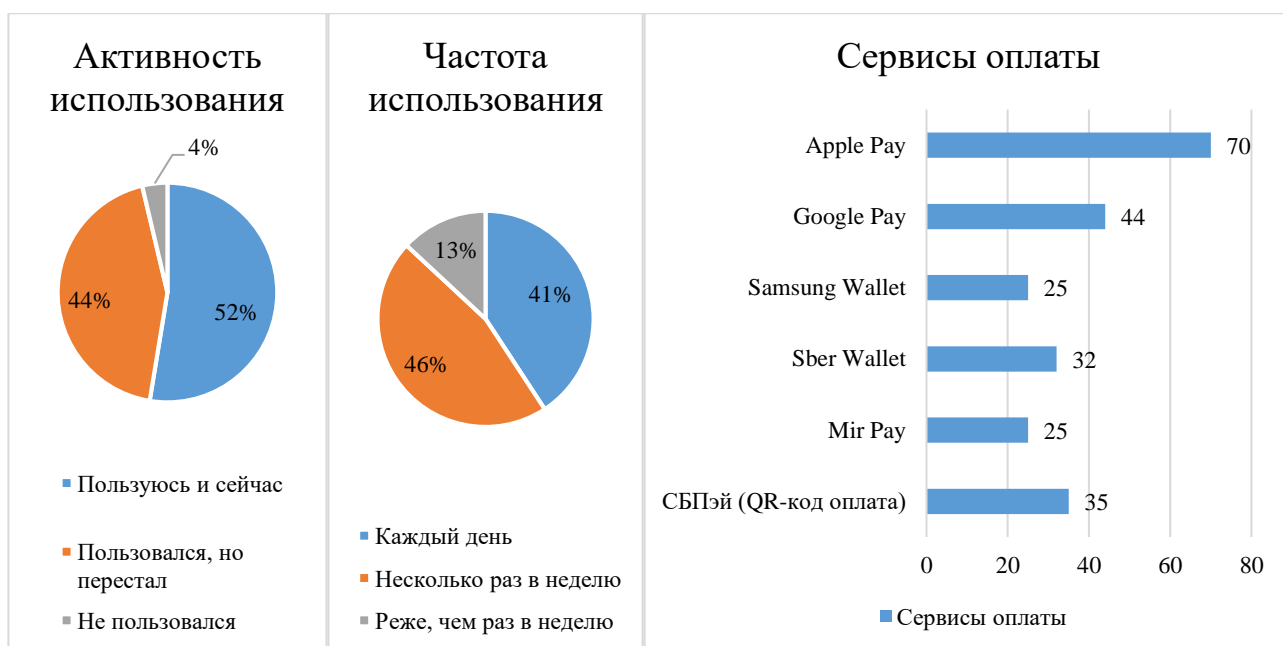


Рисунок 3 – Активность использования сервисов оплаты пользователями

Как видно из диаграмм, подавляющее большинство пользователей активно пользовались (и пользуются до сих пор) сервисами по оплате. Лишь 4% пользователей (5 человек) не используют сервисы в принципе. В дальнейшем опросе соответственно участвовали 130 респондентов.

Большинство пользователей используют как минимум 2 сервиса оплаты: от некоторых сервисов пришлось отказаться из-за ухода компаний с рынка. Среди опрошенных по количеству пользователей лидирует Apple Pay и, с отрывом в полтора раза, Google Pay. На третьем месте СБПэй, активно заменивший ушедшие сервисы Apple Pay для пользователей.

Рассмотренный в данной работе сервис Sber Pay находится на 4 месте. Можно судить, что пользователи используют данную опцию не очень активно. Частично это связано с нишевой составляющей: сервис Sber Pay доступен только для пользователей карт «Сбербанк», поэтому часть потенциальных клиентов сервиса отпадает.

В целом пользователи активно используют возможности сервиса: почти половина пользователей используют сервис на ежедневной основе.

ЭТАП 3: Разбор и обработка данных, полученных в результате проведения опросы

Теперь перейдем к самой средней оценке, выставленной пользователями каждому из сервисов оплаты.

Таблица 6 – Оценки экспертов по сервисам бесконтактной оплаты

Параметр	Apple Pay	Google Pay	Samsung Wallet	Sber Pay	Mir Pay	SBPay
Безопасность	3,8	4,2	4,3	4,3	4,3	4,1
Простота использования	4,4	4,3	4,0	4,3	4,2	4,2
Надежность	3,8	3,9	4,1	4,2	4,2	4,1
Инновации	3,9	4,0	3,9	4,2	3,9	4,1
Интероперабельность	3,6	4,1	4,0	4,2	4,2	4,1
Пользовательский опыт	4,2	4,1	4,1	4,2	4,1	4,3
Доступность	3,9	4,1	4,1	4,5	4,3	4,2
ИТОГО	27,6	28,7	28,5	<b>29,9</b>	29,2	29,1

Исходя из данных в таблице, можно сделать вывод, что среди пользователей большей лояльностью пользуется Sber Pay. Далее с небольшим отрывом идет Mir Pay. Такие результаты во многом оправданы тем, что клиенты «Сбербанк» достаточно лояльны, а потому активно используют новые функции, предлагаемые банком. Именно поэтому сервис, предложенный банком как замена ушедших конкурентов, нашел позитивный отклик со стороны клиентов.

Однако стоит отметить, что многие пользователи используют российские аналоги временно: на момент ухода альтернативных сервисов.

Об этом говорят результаты опроса:

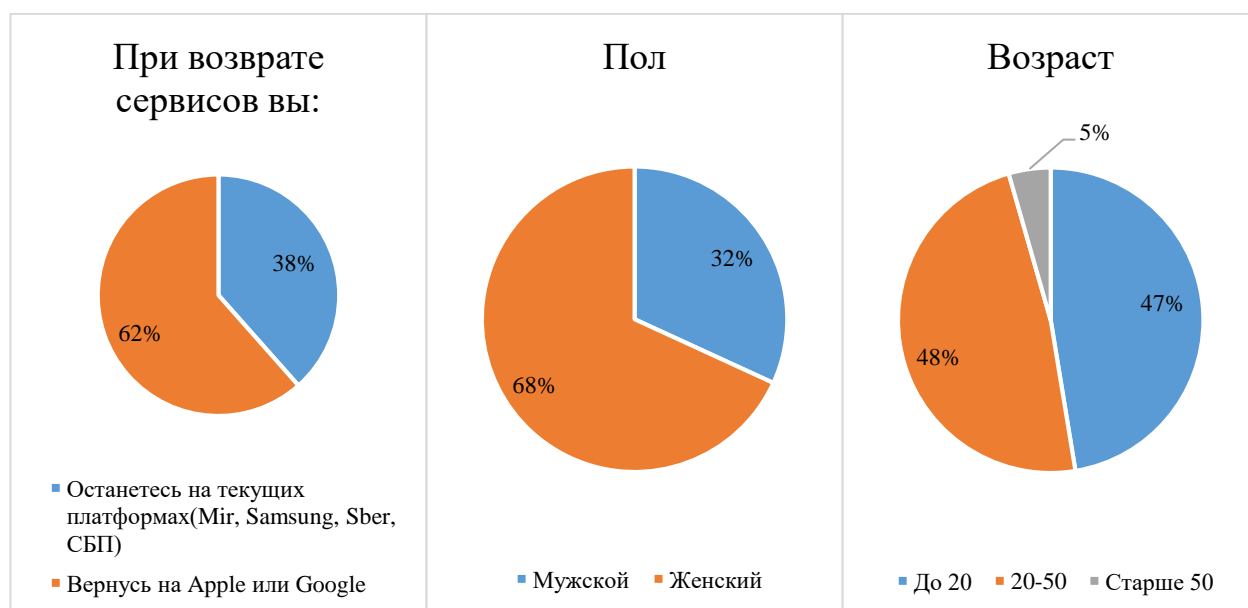


Рисунок 4 – Потенциальная активность пользователей

Большинство пользователей предпочтут вернуться на ушедшие платформы при таковой возможности: это связано с тем, что пользователи Apple Pay испытывают трудности в использовании сервисов и единственная альтернатива для них на данный момент QR-коды. Как отмечают пользователи, СБПэй не так удобен: использовать для него можно только телефон, необходимо разблокировать, включить камеру. Все эти действия ощутимо усложняют процесс оплаты пользователя, привыкшего просто прикладывать устройство к терминалу.

ЭТАП 4: Многоугольник конкурентоспособности по продуктам.

Визуализируем данные оценки пользователей для Sber Pay и Mir Pay, СБПэй – прямых конкурентов компании на российском рынке (рисунок 5).

Проанализировав диаграмму, можно отметить, что лидирующую позицию в оценке для пользователей занял показатель доступности: сейчас, в условиях санкций, данный показатель для пользователей очень важен. Sber Pay обеспечивает пользователей сервисом, работающим на территории страны бесперебойно.

Далее в равной степени пользователи оценили показатели безопасности и простоты использования: сейчас все сервисы NFC-оплаты строятся по идентичной модели, позволяющей легко менять один сервис на другой. Можно сказать, что Sber Pay интуитивно понятен для пользователей.



## Рисунок 5 – Многоугольник конкурентоспособности Sber Pay

Значение всех остальных показателей для Sber Pay усредненно: показатели надежности, инновационности, интероперабельности и пользовательского опыта в принципе получили среднюю оценку в 4,2 балла.

Основные конкуренты сервиса, Mir Pay и СБПэй, имеют значения показателей ниже, чем у Sber Pay (за исключением пользовательского опыта использования СБПэй, однако стоит учитывать, что данная технология внедрена в приложение банка и может быть использована так же клиентами «Сбербанк»).

ЭТАП 5: Расчет показателя конкурентоспособности сервиса по качеству.

Для перехода от ранговых оценок к весовым коэффициентам используется формула Фишберна:

$$a_i = \frac{2(n-r+1)}{n(n+1)} \quad (3)$$

Рассчитаем весовой показатель для каждого из рассмотренных выше параметров:

Таблица 7 – Переход от ранговых оценок к весовым

Параметр		Формула	Значение
a1	Безопасность	$\frac{2(7-1+1)}{7(7+1)}$	0,25
a2	Простота использования	$\frac{2(7-2+1)}{7(7+1)}$	0,21
a3	Надежность	$\frac{2(7-3+1)}{7(7+1)}$	0,18
a4	Инновации	$\frac{2(7-4+1)}{7(7+1)}$	0,14
a5	Интероперабельность	$\frac{2(7-5+1)}{7(7+1)}$	0,11
a6	Пользовательский опыт	$\frac{2(7-6+1)}{7(7+1)}$	0,07
a7	Доступность	$\frac{2(7-7+1)}{7(7+1)}$	0,04

Для проверки важно, чтобы значение весовых показателей соответствовало 1, проверим:

$$\sum a = 0,25 + 0,21 + 0,18 + 0,14 + 0,11 + 0,07 + 0,04 = 1$$

Далее, с учетом весового показателя, определим значение параметров для сервисов.



Определим оценки показателей в нормированном виде по формуле:

$$g(P) = \frac{P}{P_{\max}} \quad (3)$$

где  $P$  – среднее значение оценки показателей

$P_{\max}$  – максимальное значение показателя (5).

Таблица 8 – Оценка показателей в нормированном виде

Параметр	Вес	Apple Pay	Google Pay	Samsung Wallet	Sber Pay	Mir Pay	SBPay
Безопасность	0,25	0,76	0,84	0,86	0,86	0,86	0,82
Простота использования	0,21	0,88	0,86	0,8	0,86	0,84	0,84
Надежность	0,18	0,76	0,78	0,82	0,84	0,84	0,82
Инновации	0,14	0,78	0,8	0,78	0,84	0,78	0,82
Интероперабельность	0,11	0,72	0,82	0,8	0,84	0,84	0,82
Пользовательский опыт	0,07	0,84	0,82	0,82	0,84	0,82	0,86
Доступность	0,04	0,78	0,82	0,82	0,9	0,86	0,84
ИТОГО	1	0,79	0,82	0,82	<b>0,85</b>	0,84	0,83

Рассчитаем обобщенный показатель конкурентоспособности продукции по качеству, используя полученные коэффициенты весомости, с помощью формулы 4:

$$\Theta = \sum a * g(P) \quad (4)$$

Значение, полученное по данной формуле, представлено в строке итогов таблицы 8.

Исходя из полученных данных, можно отметить, что лидерство Sber Pay на российском рынке как сервиса для NFC-оплаты сохранилось: пользователей у сервиса меньше, чем у конкурентов, однако клиентская база лояльна к деятельности банка и поддерживает инновационные решения, принимаемые банком.

Пусть у пользователей «Сбербанк» сервис Sber Pay и имеет хорошую репутацию, стоит отметить, что сервис, недавно ступивший на рынок NFC-оплаты, еще может развиваться.

В следующем пункте данной курсовой работы автором будет разработан ряд мер по улучшению деятельности текущего сервиса.

## 2.3 Рекомендации по совершенствованию системы безналичных платежей

Прежде всего, рассмотри систему Sber Pay и ее сильные и слабые стороны. Как было видно в предыдущем пункте, компания, находясь в конкурентной среде, должна предоставить такие возможности, которые позволят повысить активность пользователей и увеличить показатель их лояльности.

О текущей деятельности сервиса можно отметить следующее:

Таблица 9 – SWOT-анализ Sber Pay (собственное исследование на основе метода [19])

Сильные стороны (Strengths):	Слабые стороны (Weaknesses):
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Удобная и простая в использовании;</li><li>2. Предлагает быстрый и безопасный способ оплаты;</li><li>3. Может использоваться любым человеком с совместимым устройством;</li><li>4. Повышает эффективность платежных операций;</li><li>5. Обеспечивает возможность бесконтактной оплаты.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Требуется совместимое устройство с технологией NFC;</li><li>2. Сервис доступен эксклюзивно держателям карт «Сбербанк»;</li><li>3. Может приниматься не во всех торговых точках;</li><li>4. Зависит от стабильного Интернет-соединения;</li><li>5. Ограничена определенными суммами транзакций;</li><li>6. Может быть подвержена мошенничеству или взлому.</li></ol>
Возможности (Opportunities):	Угрозы (Threats):
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Потенциал для расширения на большее количество продавцов и стран;</li><li>2. Возможность интеграции с программами лояльности и вознаграждений (в том числе внутрибанковскими);</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Конкуренция со стороны других систем бесконтактных платежей;</li><li>2. Проблемы безопасности и потенциальный риск утечки данных;</li><li>3. Нормативные изменения и требования к соответствию;</li></ol>

Возможности (Opportunities):	Угрозы (Threats):
<p>3. Потенциал для расширения на большее количество продавцов и стран;</p> <p>4. Возможность интеграции с программами лояльности и вознаграждений (в том числе внутрибанковскими);</p> <p>5. Может использоваться для других услуг, помимо оплаты, таких как контроль доступа;</p> <p>6. Возможность интеграции с другими финансовыми технологиями, такими как блокчейн.</p>	<p>4. Конкуренция со стороны других систем бесконтактных платежей;</p> <p>5. Проблемы безопасности и потенциальный риск утечки данных;</p> <p>6. Нормативные изменения и требования к соответствию;</p> <p>7. Ограниченное принятие старшим поколением или теми, у кого нет совместимого устройства;</p> <p>8. Экономический спад или изменения в поведении потребителей.</p>

Как видно из таблицы, сейчас деятельность сервиса во многом ограничена: возможности для дальнейшего развития огромны, однако не стоит игнорировать и угрозы на пути к улучшению качества работы сервиса.

В соответствии с информацией, полученной в результате проведения SWOT-анализа и опроса респондентов из предыдущего пункта, автор курсовой работы для дальнейшего развития сервиса бесконтактной оплаты Sber Pay рекомендует следующее:

1. Решение для более быстрых B2B-платежей: Сбербанк сотрудничает над решением по ускорению платежей B2B с подразделением финансовых услуг компаний российских поисковых систем. Это может помочь повысить эффективность платежей и привлечь больше бизнес-клиентов к использованию Sber Pay.

2. Таргетинговые услуги с помощью аналитики: Сбербанк также разрабатывает услуги таргетинга через аналитику платежных сервисов Сбербанка. Это может помочь улучшить целевую направленность маркетинговых стратегий и повысить вовлеченность и лояльность клиентов.

3. Расширенные возможности оплаты с помощью эквайринга Сбербанка: Сбербанк работает над расширенными вариантами оплаты с использованием эквайринга Сбербанка. Это может помочь расширить спектр вариантов оплаты, доступных через Sber Pay, и привлечь больше клиентов.

4. Цифровые экосистемы: Сбербанк стремится к 2025 году получать 30% от общего глобального дохода от «цифровых экосистем», таких как домашние развлечения, услуги такси, доставка еды, логистика и цифровые платежи [20]. Это может помочь Sber Pay выйти на новые рынки и предложить клиентам больше услуг.

В целом, у Sber Pay есть целый ряд перспективных вариантов развития – от повышения эффективности платежей до выхода на новые рынки и предоставления большего количества услуг клиентам.

Существует несколько стратегий, которые «Сбербанк» может использовать для привлечения клиентов к использованию услуги Sber Pay:

1. Предлагать стимулы: Сбербанк может предложить такие стимулы, как cashback или скидки для клиентов, которые используют Sber Pay для своих транзакций. Это может побудить клиентов перейти на Sber Pay и увеличить использование услуги.

2. Улучшить пользовательский опыт: Сбербанк может работать над улучшением пользовательского опыта Sber Pay, делая его более удобным и интуитивно понятным. Это может побудить больше клиентов пользоваться услугой и повысить их удовлетворенность ею.

3. Повысить осведомленность: Сбербанк может повысить осведомленность о Sber Pay с помощью маркетинговых кампаний, акций в социальных сетях и других рекламных мероприятий. Это поможет большему количеству клиентов узнать об услуге и ее преимуществах.

Стоит отметить, Sber Pay на российском рынке известен только держателям карт банка, но даже среди них периодически возникают заблуждения: некоторые пользователи путают его с Mir Pay.

Именно поэтому важно повысить осведомленность о деятельности сервиса среди клиентов банка (ведь именно они в первую очередь являются потенциальными потребителями услуг по бесконтактной оплате).

4. Предложить дополнительные услуги: Сбербанк может расширить спектр услуг, предлагаемых через Sber Pay, включив в него дополнительные финансовые продукты, такие как кредиты или сберегательные счета. Это может стимулировать клиентов использовать Sber Pay в качестве основной финансовой платформы.

В целом, Сбербанк может привлечь клиентов к использованию услуги Sber Pay, предлагая стимулы, расширяя прием торговых точек, улучшая пользовательский опыт, повышая осведомленность и предлагая дополнительные услуги. Реализуя эти стратегии, Сбербанк может повысить уровень принятия Sber Pay и утвердить его в качестве ведущего платежного сервиса на рынке.

В завершение главы отметим, что развитие собственного сервиса бесконтактных платежей в России актуально по нескольким причинам:

**Удобство:** Бесконтактные платежи – это удобный и быстрый способ оплаты, который становится все более популярным во всем мире. Развивая собственный сервис бесконтактных платежей, Россия может предложить своим гражданам более удобный способ оплаты, соответствующий мировым тенденциям.

**Безопасность:** Бесконтактные платежи – это также безопасный метод оплаты, который помогает снизить риск мошенничества и краж. Разработав собственный сервис, Россия сможет обеспечить своим гражданам доступ к безопасному способу оплаты, отвечающему международным стандартам безопасности.

**Экономический рост:** Разработка сервиса бесконтактных платежей также может способствовать экономическому росту за счет расширения доступа к финансовым услугам и повышения эффективности платежных операций. Это может привести к увеличению потребительских расходов и росту бизнеса.

Суверенитет: Развитие собственного платежного сервиса также может помочь России установить суверенитет и независимость в финансовом секторе. Снизив зависимость от иностранных платежных сервисов, Россия сможет обеспечить больший контроль над своей финансовой инфраструктурой.

Именно по этим причинам развитие собственных сервисов оплаты так актуально. В этом ключе «Сбербанк» сейчас работает в том числе и как лидер в инновационной среде: собственные сервисы оплаты у банков только начинают появляться. Пользователям больше знакомы отрешенные сервисы (не банковские, как Sber Pay, а универсальные, как Google Pay, Apple Pay и другие).

Собственный сервис бесконтактной оплаты от банка для российского рынка явление новое, но позитивное: за безопасность платежей по карте отвечает не отрешенный сервис, а банковская структура, хорошо знакомая с понятием финансовой безопасности и имеющая доступ к клиентской базе.

В практической части курсовой работы были даны конкретные рекомендации, позволяющие сервису Sber Pay далее развиваться на рынке, осваивая новую для себя нишу бесконтактных платежей.

Существует несколько причин, по которым «Сбербанку» важно развивать собственную систему бесконтактных платежей – Sber Pay:

1. Конкурентное преимущество: Разработка собственной платежной системы может дать «Сбербанку» конкурентное преимущество на рынке, позволяя ему отличаться от других банков и финансовых учреждений.

2. Удержание клиентов: Предлагая удобный и безопасный способ оплаты, Сбербанк может повысить уровень удовлетворенности и удержания клиентов. Это поможет ему удержать существующих клиентов и привлечь новых.

3. Получение дохода: Sber Pay может принести Сбербанку дополнительный доход за счет комиссий за транзакции и других сборов. Это поможет диверсифицировать потоки доходов и улучшить финансовые показатели.

4. Анализ данных: Sber Pay может предоставить Сбербанку ценные данные о привычках и поведении клиентов. Это может помочь ему разработать целевые маркетинговые стратегии и улучшить общие бизнес-операции.

5. Суверенитет: Разработка собственной платежной системы также может помочь Сбербанку установить суверенитет и независимость в финансовом секторе. Снизив зависимость от иностранных платежных систем, Сбербанк может обеспечить больший контроль над своей финансовой инфраструктурой.

## Заключение

В заключение следует отметить, что услуги бесконтактных платежей приобрели значительную популярность в России в последние годы благодаря удобству и безопасности, которые они предлагают. Пандемия COVID-19 еще больше ускорила внедрение бесконтактных платежей в стране. В то время как иностранные платежные сервисы, такие как Apple Pay и Google Pay, завоевали значительную долю рынка в России, отечественные провайдеры, такие как Sber Pay, также становятся сильными игроками на рынке. С созданием собственной системы бесконтактных платежей Сбербанк имеет все шансы занять значительную долю рынка и утвердиться в качестве ведущего игрока в секторе финансовых технологий в России. Поскольку рынок бесконтактных платежей в России продолжает расти, существует значительный потенциал для дальнейших инноваций и роста в этом секторе.

В процессе курсовой работы были решены все поставленные задачи и достигнута цель: определены перспективы дальнейшего развития системы Sber Pay в текущих политико-экономических условиях.

В теоретической части работы даны базовые знания по вопросу бесконтактной оплаты, определены перспективы развития данной области в целом.

В практической части проведен анализ действующих и временно ушедших конкурентов для Sber Pay методом экспертных оценок. В соответствии с текущим положением сервиса на рынке проведен SWOT-анализ и даны практические рекомендации, позволяющие сервису в дальнейшем развиваться на текущем рынке и за его пределами в перспективе.

Поскольку бесконтактные платежи продолжают развиваться и расширяться, существует значительный потенциал для дальнейших инноваций в этом секторе, включая интеграцию технологии блокчейн и более широкое использование искусственного интеллекта. Таким образом, бесконтактные платежи будут играть все более важную роль в мировой финансовой системе, предлагая потребителям и предприятиям быстрый, безопасный и удобный способ совершения транзакций в современную цифровую эпоху.



В Российской Федерации использование бесконтактных платежей уже стало обычным и совершенно базовым явлением. Быстрота использования, экономия времени – вот два основных преимущества использования электронных платежных систем среди всех пользователей в Российской Федерации.

Бесконтактные платежи имеют самые благоприятные прогнозы. Сегодня это одно из основных направлений развития технологий платежей. Изменяются только носители технологии NFC (от карт с чипом, к телефону и, уже сейчас, смарт-часам, отдельным чипам и т.д.), а первоначальная идея быстрых бесконтактных платежей останется неизменной.

### Список использованных источников:

1. Деньги, кредит, банки. Денежный и кредитный рынки : учебник для вузов / Г. А. Аболихина [и др.] ; под общей редакцией М. А. Абрамовой, Л. С. Александровой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14503-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511386>
2. Иванов, В. В. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для вузов / В. В. Иванов, Б. И. Соколов ; под редакцией В. В. Иванова, Б. И. Соколова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 371 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01182-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511512>
3. Дворецкая, А. Е. Деньги, кредит, банки : учебник для вузов / А. Е. Дворецкая. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 551 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14481-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511118>
4. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для вузов / В. Ю. Катасонов [и др.] ; под редакцией В. Ю. Катасонова, В. П. Биткова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 519 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16120-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530456>
5. Белова, М. Н. Безналичные розничные платежи: понятие, виды, перспективы развития / М. Н. Белова. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2021. — № 3 (345). — С. 148-150. — URL: <https://moluch.ru/archive/345/77739/>
6. Гонин, В. Н. Основные характеристики отдельных форм и способов безналичных платежей / В. Н. Ганин, А. А. Кондаков. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2020. — № 25 (315). — С. 153-155. — URL: <https://moluch.ru/archive/315/71953/>

7. Сачихин, Р. А. Электронные деньги и цифровые права. Очередной путь в неизвестное? / Р. А. Сачихин. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2019. — № 14 (252). — С. 193-197. — URL: <https://moluch.ru/archive/252/57833/>
8. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая): Расчеты платежными поручениями» от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) — URL: <https://www.consultant.ru/>
9. Лалаян, К. Э. Расчеты с использованием банковских платежных карт и иных электронных средств платежа / К. Э. Лалаян. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2020. — № 48 (338). — С. 275-278. — URL: <https://moluch.ru/archive/338/75581/>
10. Сачихин, Р. А. Электронные деньги и цифровые права. Очередной путь в неизвестное? / Р. А. Сачихин. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2019. — № 14 (252). — С. 193-197. — URL: <https://moluch.ru/archive/252/57833/>
11. Герасимович, А. В. Защищенность бесконтактных платежей при оплате смартфоном / А. В. Герасимович. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2019. — № 18 (256). — С. 115-117. — URL: <https://moluch.ru/archive/256/58590/>
12. Почепский О. Бесконтактная оплата что это такое, функции, технологии, как работает система и как ей пользоваться / Почепский О. — Текст : непосредственный // Клеверенс. — 2019. — URL: <https://www.cleverence.ru>
13. Мобильная электронная подпись: новое эффективное решение для бизнеса. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2020. — № 10 (300). — URL: <https://moluch.ru/archive/300/75359/>
14. ООО «Сеть Связной» / Показатели деятельности / TAdviser. — URL: <https://www.tadviser.ru>
15. Samsung Pay продолжает работу в России. Сатъя. — URL: <https://www.kommersant.ru/>

16. Платите телефоном со SberPay — СберБанк. Сатъя. — URL: <https://promo.sber.ru/sberpay>
17. Приложение СБПэй. Система быстрых платежей. — URL: <https://sbp.nspk.ru/sbpay/>
18. Моделирование процессов и систем : учебник и практикум для вузов / Е. В. Стельмашонок, В. Л. Стельмашонок, Л. А. Еникеева, С. А. Соколовская ; под редакцией Е. В. Стельмашонок. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04653-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511904>
19. Мещерякова, Е. А. SWOT-анализ — метод оценки конкурентоспособности предприятия / Е. А. Мещерякова, М. В. Мещеряков. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2022. — № 23 (418). — С. 551-553. — URL: <https://moluch.ru/archive/418/93030/>
20. ПАО «СБЕРБАНК». Официальный сайт банка. — URL: <https://www.sberbank.com/ru>

Анкета респондента

1. Пользуетесь ли вы NFC-оплатой (с телефона, часов и других устройств)?

А. Да, пользуюсь и сейчас

Б. Пользовался, но перестал, т.к. сервис ушел

В. Не пользовался

2. Какими сервисами для оплаты вы пользуетесь (или использовали до блокировки)?

А. Apple Pay

Б. Google Play

В. Samsung Wallet

Г. Sber Pay

Д. Mir Pay

Е. СБПэй (QR-код оплата)

3. Как часто вы используете NFC-оплату?

А. Каждый день

Б. Несколько раз в неделю

В. Реже чем раз в неделю

4-9 Оцените качество по каждому из параметров (от 1 до 5, где 5 – высший балл) по каждому из сервисов.

Наименование параметра	Оценка
Безопасность	
Простота использования	
Надежность	
Инновации	
Интероперабельность	
Пользовательский опыт	
Доступность	

10. При возврате таких систем как Apple Pay и Google Play вы:

А. Останетесь на текущих платформах (Mir, Samsung, Sber, СБП)

Б. Вернусь на Apple или Google

11. Ваш пол:

А. Мужской

Б. Женский

12. Возраст:

А. До 20

Б. 20-50

В. Старше 50